Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1261

Vragen van het lid **Lodders** (VVD) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken over *het bericht «Storing op mijnRVO.nl»* (ingezonden 16 januari 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijksma** (Economische Zaken) (ontvangen 11 februari 2015)

Vraag 1
Bent u bekend met het bericht «Storing op mijnRVO.nl» op de website van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland waarin wordt aangegeven dat de website rvo.nl helaas niet optimaal werkt?

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Kunt u aangeven wat de omvang van de storing is, hoe lang deze al duurt en wanneer u verwacht dat de storing verholpen is?

Antwoord 2
Op woensdag 14 januari jl. zijn er problemen geconstateerd met de bereikbaarheid van MijnRVO.nl. Ondernemers konden aanvraagformulieren niet openen en «handelen namens» (de machtigingsvoorziening) werkte niet. De storing was donderdag 15 januari jl. verholpen.
Er doet zich op dit moment nog een aantal kleinere technische storingen voor die meteen worden hersteld. Deze storingen komen één tot meerdere malen per dag voor. Er wordt door alle betrokkenen hard gewerkt aan een definitieve oplossing. Het betreft een storing van infrastructurele aard, de gegevens van de ondernemers worden niet aangetast.
Ik vind het bijzonder vervelend, en dat geldt ook voor mijn diensten, dat ondernemers hinder ondervinden van deze storing. Alle energie is erop gericht om dit zo spoedig mogelijk op te lossen.

Vraag 3
Bent u op de hoogte van het feit dat nu het wetsvoorstel verantwoorde groei melkveehouderij is aangenomen, melkveehouders vanaf 2015 te maken krijgen met een fosfaatreferentiewaarde en dat zij op mijn.rvo.nl de referentiegegevens 2013 en de berekening van de fosfaatreferentiewaarde kunnen inzien? Bent u daarnaast op de hoogte van het feit dat indien deze gegevens

ah-tk-20142015-1261
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

niet juist zijn dat een melkveehouder de juiste gegevens dan via Direct regelen kan doorgeven vóór 1 februari 2015?

Antwoord 3
Ja.

Vraag 4
Kunt u aangeven of ondernemers in de problemen komen doordat zij niet tijdig de gegevens kunnen bereiken en eventuele wijzigingen door te kunnen geven? Bent u bereid om de mogelijkheid om gegevens te corrigeren met 2 weken te verlengen, ingaande na het wederom optimaal functioneren van de website? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4
Tussen 15 en 24 december 2014 zijn de ondernemers geïnformeerd via een brief dat zij hun gegevens kunnen raadplegen op MijnRVO.nl. De reactietermijn voor fosfaatreferentiewaarde liep tot 1 februari. Om de ondernemers tegemoet te komen heb ik besloten om de reactietermijn voor de fosfaatreferentiewaarde met twee weken te verlengen tot en met vrijdag 13 februari 2015. De fosfaatreferentie wordt uiteindelijk vastgelegd in een beschikking waartegen ondernemers bezwaar en beroep kunnen aantekenen.

Vraag 5
Hoeveel klachten heeft RVO inmiddels ontvangen over deze storing?

Antwoord 5
Over deze storing heeft RVO vier klachten en enkele tientallen signalen ontvangen.

Vraag 6
Bent u van mening dat de verwijzing bij het niet optimaal functioneren van de website naar het later opnieuw proberen tot frustraties kan leiden? Zo ja waarom en zo nee, waarom niet?

Antwoord 6
Ik ben mij er terdege van bewust dat storingen op de website hinder voor de ondernemer veroorzaakt. De inzet van mijn diensten is er op gericht storingen te voorkomen en, als deze zich onverhoopt toch voordoen, zo snel mogelijk te verhelpen en hierover duidelijk te communiceren.

Vraag 7
In hoeverre is de site voldoende duidelijk voor melkveehouders om de fosfaatreferentiewaarde te vinden? Bent u bijvoorbeeld bereid om ondernemers op de eerste pagina een duidelijkere verwijzing te geven naar de fosfaatreferentiepagina?

Antwoord 7
Alle betrokken ondernemers zijn per brief geïnformeerd over de fosfaatreferentie en over hoe zij hun gegevens kunnen inzien. Daarnaast staat «verantwoorde groei melkveehouderij» op de themapagina mest ook in de lijst met «meest gebruikt».
RVO.nl heeft geen signalen ontvangen dat ondernemers dit niet kunnen vinden.

Vraag 8
Betreft het alleen het technisch niet optimaal functioneren van de website of treden er ook inhoudelijk problemen op, zoals bijvoorbeeld bij berekeningen of op andere onderdelen in het programma? Kunt u aangeven welke problemen dit zijn en wat de oorzaak hiervan is? Wanneer zijn deze problemen opgelost en hoe gaat zij om met ondernemers die hiermee te maken hebben?

Antwoord 8
De problemen van 14 en 15 januari jl., en de kleinere storingen daarna, betroffen alleen het niet optimaal functioneren van de website. De ondernemer kon zijn fosfaatreferentiewaarde niet inzien door problemen van technische aard.
Daarnaast is op 18 december 2014 geconstateerd dat voor een deel van de ondernemers niet de juiste gegevens beschikbaar waren op de website, door een fout in de berekening van hun fosfaatreferentiegetal. Op 24 december 2014 was deze fout volledig hersteld.
Als er een storing is, zal dit zo snel mogelijk worden vermeld op mijn.rvo.nl en/of www.rvo.nl, eventueel aangevuld met andere kanalen.

Vraag 9
Kunt u aangeven hoeveel storingen zich afgelopen jaar hebben voorgedaan? Hoeveel klachten zijn er bij eerdere storingen gedaan en verschilde de oorzaak van de storing?

Antwoord 9
In 2014 zijn 4 verstoringen geweest met een maximale duur van één dag. Daarnaast zijn er ook enkele kortstondige verstoringen geweest.
Over deze storingen zijn 10 klachten ontvangen. De oorzaak van de storingen is, evenals de verstoring van 14 en 15 januari jl., van technische aard.